

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-267 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. T. Boerman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 21 juni 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen “de Bank”
Datum uitspraak : 12 april 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Bank het verzoek van zijn ex-partner tot het beëindigen van de Snelreinspaarrekeningen van de dochters en het overboeken van de gelden naar haar privérekening ten onrechte heeft uitgevoerd. Hoewel de Commissie van oordeel is dat de gang van zaken ten aanzien van de Snelreinspaarrekeningen van de dochters met meer begrip voor de wensen van Consument beter had gekund, is dit onvoldoende om te concluderen dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door aan het verzoek van de ex-partner wel en aan het eerdere verzoek van Consument geen uitvoering te geven. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn ex-partner hielden een en/of rekening (hierna: “de rekening”) aan bij de Bank.

Aan de rekening zaten twee “Groeigroter-“rekeningen (hierna: “Groeigroterrekeningen”) en twee “Sneltrain-“spaarrekeningen (hierna: “Sneltreinspaarrekeningen”) gekoppeld ten behoeve van de minderjarige dochters van Consument en zijn ex-partner.

2.2 Consument heeft de Bank op 19 juni 2017 een e-mail gestuurd met de volgende tekst:

“(…)

De en/of rekening met IBAN NL[xx]INGB[xxxxxxxxxx] staat op naam van [X] en [Y].

Wij gaan uit elkaar, mijn toekomstige ex-partner is blijven pinnen en heeft bedragen laten afschrijven totdat de maximale roodstand is bereikt. (...)

Graag wil ik gebruik maken van de mogelijkheid de blokkade op deze rekening door te voeren. (...)”

2.3 Op 10 november 2017 is de echtscheiding tussen Consument en zijn ex-partner uitgesproken door de rechtbank.

2.4 Op 31 december 2017 was het saldo op de Sneltreinspaarrekening van de ene dochter € 12.208,06 en van de andere dochter € 16.114,95.

2.5 Consument heeft de Bank op 24 april 2018 zowel per e-mail als per formulier verzocht de tegenrekening van de Groeigroterrekeningen te wijzigen naar zijn privérekening bij de Bank. In de e-mail van 24 april 2018 schrijft Consument het volgende:

“Na overleg met mevrouw [X] (klachtafdeling ING) heb ik besloten de tegenrekening te wijzigen naar mijn eigen ING rekeningnummer.

Het betreft een twee groeigroter rekeningen van mijn minderjarige dochters.”

2.6 Op 14 mei 2018 heeft Consument de Bank verzocht de Sneltreinspaarrekeningen op te heffen en de tegoeden over te boeken op de privérekeningen van de dochters.

2.7 De Bank heeft op 17 mei 2018 een verzoek van de ex-partner van Consument uitgevoerd tot het beëindigen van de Sneltreinspaarrekeningen van de dochters en het overboeken van de gelden op haar privérekening. Consument heeft zich hierover beklaagd bij de Bank.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank de tegoeden van de spaarrekeningen (€ 12.208,06 en € 16.114,95) bij zijn ex-partner terughaaft en laat overboeken op de privérekeningen van de dochters. Indien dit niet meer mogelijk is, vordert Consument dat de Bank de tegoeden van de spaarrekeningen vergoedt door deze over te boeken naar de rekeningen van de dochters. Daarnaast vordert Consument wettelijke rente over het totaalbedrag van de Snelreinspaarrekeningen vanaf 25 mei 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank de tegoeden op de Snelreinspaarrekeningen ten onrechte heeft overgeboekt naar de privérekening van zijn ex-partner. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Bank heeft niet meegewerkt aan het verzoek van Consument tot het opheffen van de Snelreinspaarrekeningen en het overboeken van de tegoeden op de privérekeningen van de dochters, terwijl het later gedane verzoek van de ex-partner van Consument tot overboeking van de gelden op haar privérekening eerder door de Bank is uitgevoerd.
- De Bank beroept zich ten onrechte op het feit dat zij niet op de hoogte was van een echtscheiding en de daarbij behorende onenigheid over de betaal- en spaarrekeningen. Consument heeft meermaals telefonisch contact en e-mailcontact gehad met de Bank over zowel de roodstand op de en/of rekening als over de spaarrekeningen van de kinderen. Consument heeft de Bank verzocht een blokkade op deze rekeningen te zetten. Dit is gemeld bij de echtscheidingsdesk van de Bank. De Bank heeft toen herhaaldelijk aangegeven dat er twee handtekeningen moesten zijn om de rekeningen op te heffen of om de gelden naar een andere bank over te boeken.
- De Bank had de gelden op de Snelreinspaarrekeningen gelet op de aantekening in het dossier van Consument dat er sprake was van een “vechtscheiding” niet mogen overboeken op de privérekening van zijn ex-partner.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Hoewel het onlogisch is dat de Bank het later ontvangen verzoek wel heeft verwerkt en het andere niet, heeft de Bank het verzoek van de ex-partner van Consument overeenkomstig de wet verwerkt en is er geen sprake van schade.
- Op het moment dat beide verzoeken werden ingediend, waren zowel Consument als zijn ex-partner in de administratie van de Bank bekend als wettelijk vertegenwoordigers van de dochters, zodat zij volgens artikel 1:253i lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) onafhankelijk van elkaar over de rekeningen van de dochters konden en mochten beschikken.

- De Bank was op de hoogte van de echtscheiding en ook van het feit dat de ex-partner van Consument niet wenste mee te werken aan het opheffen van de en/of rekening. Echter, op het moment dat beide ouders de verzoeken hadden gedaan had de Bank geen verzoek ontvangen van een van hen dat de rekeningen van de dochters geblokkeerd dienden te worden en uitsluitend op verzoek van beide ouders gezamenlijk handelingen verricht mochten worden.
- Het enkele feit dat de gelden van de Snelreinspaarrekeningen op verzoek van de ex-partner op een andere rekening zijn overgemaakt dan die Consument wenselijk achtte, wil nog niet zeggen dat de ex-partner het vermogen van de dochters niet conform artikel 1:253j BW als goede bewindvoerder beheert.
- Een medewerker van de Bank heeft Consument in april 2018 ten onrechte verteld dat ook voor het doorvoeren van wijzigingen op, dan wel opheffen van de spaarrekeningen van de dochters twee handtekeningen vereist zouden zijn. Dit vereiste gold alleen ten aanzien van de en/of rekening van Consument en zijn ex-partner.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank ten onrechte het verzoek van de ex-partner van Consument tot het beëindigen van de Snelreinspaarrekeningen van de dochters en het overboeken van de gelden naar haar privérekening heeft uitgevoerd. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en overweegt hiertoe het volgende.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat de Bank geen partij is in het geschil tussen Consument en zijn ex-partner. Op de Bank rust echter wel een zorgplicht welke voortvloeit uit de rechtsverhouding tussen Consument en de Bank en die in de jurisprudentie nader is uitgewerkt.
- 4.3 De Bank stelt zich op het standpunt dat beide ouders volgens artikel 1:253i lid 1 BW onafhankelijk van elkaar over de rekeningen van de dochters konden en mochten beschikken, zodat de Bank het verzoek van de ex-partner van Consument overeenkomstig de wet heeft verwerkt. Vgl. uitspraak GC nr. 2018-649.
- 4.4 Dit standpunt is in beginsel juist, maar op dit beginsel bestaat uitzondering als de Bank in strijd met haar bekende andersluidende afspraken handelt. Hiervan is in deze zaak niet gebleken. Ook is niet gebleken dat Consument de Bank heeft verzocht de Snelreinspaarrekeningen te (laten) blokkeren. De wetenschap alleen bij de Bank dat tussen beide rekeninghouders een echtscheiding gaande is, is onvoldoende grond voor het aannemen van een bijzondere zorgplicht. De Commissie merkt hierbij overigens op dat het niet ongebruikelijk is, en ook effectiever, dat in het (echt)scheidingsconvenant wordt opgenomen welke ouder de kinderspaarrekening zal beheren.

Dit convenant kan dan aan de Bank worden overgelegd waaraan een – bij voorkeur wederzijds – verzoek kan worden gekoppeld, zodat de Bank uitvoering kan geven overeenkomstig de gemaakte afspraken.

- 4.5 In dit kader heeft Consument aangevoerd dat hij al sinds 2017 heeft geprobeerd de en/of rekening te (laten) blokkeren en dat hij reeds in april 2018 heeft verzocht de spaarrekeningen op te heffen en de gelden te laten overboeken op de privérekeningen van de dochters. De Commissie wijst erop dat in het dossier geen stukken zijn aangetroffen waaruit blijkt dat Consument (eerder dan in mei 2018) heeft getracht de Snelreinspaarrekeningen van de dochters te blokkeren, dan wel op te heffen. Immers, de e-mail van Consument aan de Bank van 19 juni 2017 heeft betrekking op de en/of betaalrekening, en de e-mail van Consument aan de Bank van 24 april 2018 betreft het wijzigen van de tegenrekening van de Groeigroterrekeningen van de dochters.
- 4.6 Hoewel de Commissie van oordeel is dat de gang van zaken ten aanzien van de Snelreinspaarrekeningen van de dochters met meer begrip voor de wensen van Consument beter had gekund, is dit onvoldoende om te concluderen dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door aan het verzoek van de ex-partner wel en aan het eerdere verzoek van Consument geen uitvoering te geven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.